

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada konsumen secara maksimal tidak dapat di hindari lagi, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:292) “kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai”.

Menurut Adisaputro (2014:67) “Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang di persepsikan (hasil atau outcome) yang di hubungkan dengan harapannya”. Kepuasan konsumen akan terpenuhi jika pelayanan yang diterima maksimal. Pelayanan yang maksimal bisa diartikan sebagai pelayanan yang berkualitas atau kualitas pelayanan.

Menurut Kasmir (2017:47) “Pelayanan di artikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan”.

“Kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen” (Tjiptono dan Chandra,2005).

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:107) “Kualitas pelayanan (*service quality*) di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang di harapkan/di inginkan (*expexted service*)”. Jika kenyataan lebih dari yang di harapkan, maka layanan dapat di katakana bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang di harapkan, maka layanan di katakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011:107) “Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan (*servis quality*) yaitu : (1) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) , serta penampilan pegawainya; (2) *Realibility* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi; (3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa; (4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*); (5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian, tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan telah di lakukan oleh beberapa peneliti terdahulu diantaranya yang di lakukan oleh Utama Agung (2003) Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Hasil penelitian menunjukkan dimensi ualitas

pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama sama.

Somosir (2005) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang berarti dimensi kualitas pelayanan beserta indikatornya memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan USU. Sedangkan secara persial semua dimensi berpengaruh secara signifikan kecuali dimensi jaminan tidak berpengaruh secara signifikan. Aryani, dkk (2010) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan.

Rizal, dkk (2014) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan,serta kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kemudian kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Wicaksono Teguh (2017) Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Upik Futsal Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian ini dengan terdahulu adalah periode penelitian. Periode penelitian akan menyebabkan hasil penelitian menjadi berbeda, karena kondisi terdahulu dengan yang sekarang juga berbeda. Misal peralatan yang ada di puskesmas semakin canggih, tenaga medis sudah semakin banyak, masyarakat yang dihadapi juga beraneka ragam karakternya, dan pelayanan juga semakin beraneka ragam.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu di perlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali kualitasnya. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu di antaranya yang di pandang mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan di puskesmas.

Puskesmas Labruk Kidul Lumajang merupakan salah satu tempat pengobatan yang ada di Kecamatan Sumbersuko. Lokasinya terletak di JL. Raya Labruk Kidul Kecamatan Sumbersuko-Kabupaten Lumajang. Melayani pasien yang menggunakan BPJS dan umum. Melayani rawat jalan serta rawat inap. Rawat jalan sendiri terdiri dari pelayanan umum, poli gigi, poli gizi, poli kandungan, laboratorium sederhana dan rawat inap melayani kelas 1,2,3.

Alasan penulis meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS, karena pelayanan merupakan ujung tombak supaya instansi bisa berkembang dengan baik, mengingat akan di adakannya akreditasi Puskesmas yang saya teliti mungkin dengan penelitian ini puskesmas bisa menjadikan bahan evaluasi untuk mencapai hasil akreditasi yang di inginkan. Dan puskesmas adalah salah satu instansi yang di miliki pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan kesehatan masyarakat yang ada di sekitar puskesmas tersebut.

Dari latar belakang di atas peneliti ingin meneliti tentang dimensi pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan(*responsiveness*), jaminan(*assurance*), empati(*empathy*), dan wujud (*tangibles*) terhadap kepuasan pasien BPJS Di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “**Dimensi Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Labruk Kidul Kabupaten Lumajang**”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah sangat penting karena untuk menghindari kesalahan pemahaman yang menyimpang dari judul. Oleh karena itu untuk mendukung hasil yang baik, penulis perlu membatasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini merupakan penelitian di bidang pemasaran khususnya pemasaran jasa
2. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*) , ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan wujud (*tangibles*) dan kepuasan pasien BPJS kesehatan.
3. Tempat penelitian pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang
4. Responden dalam penelitian ini adalah pasien BPJS kesehatan pada Puskesmas Labruk Kidul di Lumajang.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan dalam uraian latar belakang, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara persial signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara simultan simultan terhadap kepuasan pasien pe serta BPJS Kesehatan di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Kualitas pelayanan sangat berperan sekali terhadap kepuasan konsumen. Dalam hal ini Puskesmas Labruk Kidul Lumajang juga tidak terlepas dengan hal tersebut dalam kaitannya dengan memuaskan pasien yang berkunjung ke Puskesmas tersebut. Berdasar batasan masalah dan perumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara persial signifikan

terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

2. Untuk mendapatkan bukti adanya bukti kuliatas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud (*tangibles*) yang signifikan secara simultan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan Puskesmas Labruk Kidul Lumajang.

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Suatu penelitian akan mempunyai nilai apabila penelitian tersebut memberi kegunaan bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Puskemas Labruk Kidul Lumajang.  
menjadi bahan informasi sehingga akan mudah jika ingin meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan melihat gambaran kepuasan pasien baik penggunaan BPJS atau umum.
2. Bagi peneliti yang akan datang.

Hasil penelitian ini dapat di jadikan informasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dan dapat menjadi rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi peneliti.

Penelitian ini disamping sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang,

juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan ilmu di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

